

## **Pelayanan Prima di KTP *SMART OFFICE* Royal Plaza Surabaya (Studi Pada Pelayanan Prima KTP *SMART OFFICE* Surabaya)**

**Sendy Akbar**

11040674245 (Prodi S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) email: [akbarsendy@gmail.com](mailto:akbarsendy@gmail.com)

**Dian Arlupi Utami, S.Sos; M.AP**  
(S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA)

### **Abstrak**

Dampak globalisasi sekarang ini membuat masyarakat menginginkan sesuatu hal yang lebih cepat, mudah dan fleksibel di bidang pelayanan. KTP *Smart Office* di Royal Plaza Surabaya merupakan salah satu instansi yang bergerak dibidang pelayanan. Selama ini telah banyak memberikan berbagai manfaat dan kemudahan bagi masyarakat, namun layanan ini tidak terlepas dari adanya kelemahan atau kendala yang dapat ditemukan dalam proses pelaksanaan pelayanannya. pelayanan KTP *Smart Office* di Royal Plaza Surabaya juga memiliki kelemahan dalam proses pelaksanaan pelayanan. Berbagai masalah dalam proses pengurusan KTP juga sering terjadi, sehingga upaya perbaikan dalam menyelesaikan masalah pelayanan juga sering dilakukan Berdasarkan latarbelakang yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pelayanan prima *KTP Smart Office* di Royal Plaza Surabaya

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan focus penelitian pada pelaksanaan pelayanan prima yang terdiri dari konsep komunikasi, hubungan interpersonal, sikap dan penampilan. Subyek penelitian ini adalah Kepala Kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil (Dispenduk capil) kota Surabaya , Kepala bagian pelayanan bidang pendaftaran penduduk, Staff bagian pelayanan dan warga kota Surabaya yang sedang mengurus *KTP Smart office* di Royal plaza Surabaya. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dokumentasi. Analisa data menggunakan model Miles dan Hubberman yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa pelayanan prima pada *KTP Smart Office* di Royal Plaza Surabaya telah terlaksana dengan baik (prima). Hal ini dapat terlihat dari adanya penerapan konsep pelayanan prima. Konsep tersebut yaitu konsep komunikasi terlihat dari komunikasi lisan dan tulisan yang mudah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat. Konsep hubungan interpersonal terlihat adanya hubungan mitra dan kerja sama dan sosialisasi dengan instansi lain dan masyarakat. Konsep sikap terlihat adanya sikap melayani masyarakat dengan ramah, sopan dan sabar. Konsep penampilan dapat dilihat dari penampilan yang rapi dan serasi para petugas pelayanan baik dalam berhias, berbusana maupun ekspresi wajah. Adapun saran penelitian adalah Komunikasi dengan masyarakat dalam pelayanan prima hendaknya lebih ditingkatkan melalui jarak jauh , Hubungan interpersonal dengan instansi maupun lain hendaknya lebih ditingkatkan lagi dengan membentuk forum komunikasi dimedia massa, dan diakanya layanan KTP Keliling dengan mobil khusus pengurusan KTP

Kata kunci : pelayanan prima dan *KTP Smart Office*

### **Abstract**

The impact of globalization is to make people want something that is fast, easy and flexible in service delivery. Smart Identity Card Office, Royal Plaza Surabaya is one of the establishments engaged in services. During this time has provided a range of benefits and convenience to the public, but the service was not in spite of their weaknesses or constraints that can be found in the process of service delivery. Smart Office ID card service in the Royal Plaza Surabaya also has drawbacks in the process of implementation of the service. Various problems in the process of obtaining a KTP is also common, so the improvement efforts in resolving the issue of service is also often done Based on the background described above, the purpose of this study was to describe the excellent service Smart ID Card Office in Royal Plaza Surabaya

The research approach used in this research is descriptive qualitative research focused on the implementation of the prime pelayanan consisting of concepts of communication, interpersonal relationships, attitude and appearance. The subject of this study is the Head Office of the population and civil registration (Dispenduk capil) Surabaya, head of the service area population registration, service and parts staff Surabaya city residents who are taking care of the Smart ID card office in the Royal plaza Surabaya. Data collection techniques used were interviews, observation, documentation. Analysis of the data using the model of Miles and Hubberman that consists of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion.

These results indicate that the prime pelayanan Smart ID Card Office in Royal Plaza Surabaya has been performing well (superfine). It can be seen from the application of the concept of excellent service. The concept is the concept of sight communication of oral and written communication that is easy to understand and be understood by the public. The concept of interpersonal relationships seen their partner relationships and cooperation and socialization with

other agencies and the public. The concept of look their attitude attitude to serve the community with friendly, courteous and patient. The concept of appearance can be seen from the well-groomed appearance and harmonious care workers both in ornate, dress and facial expressions. The advice is communication with society research in service excellence should be further enhanced through remote, interpersonal relationships with other agencies and should be further enhanced by forming a mass mediated communication forum, and services roving KTP KTP special car management.

Keywords: excellent service and *KTP Smart Office*.

## PENDAHULUAN

Sektor publik adalah sektor yang bercirikan non komersial, berorientasi pada kepentingan umum, berlandaskan pada legitimasi kekuasaan dan adanya interaksi akuntabilitas dan transparansi antara warga negara (rakyat) sebagai pemberi mandat dengan negara atau pemerintah sebagai eksekutor kebijakan publik. (Poltak, 2006 :87).

Praktek penyelenggaraan pelayanan prima (*public services*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. hakikat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparaturnegara sebagai abdi masyarakat.

Selain peningkatan kualitas melalui pelayanan prima, pelayanan yang berkualitas juga dapat dilakukan dengan konsep Layanan Sepenuh Hati.

Patricia Patton (2003:48) mengatakan bahwa layanan sepenuh hati merupakan layanan yang berasal dari diri sendiri yang mencerminkan emosi, watak, keyakinan, nilai, sudut pandang, dan perasaan. Memberikan layanan kepada pelanggan dengan sepenuh hati memang harus dilakukan oleh aparaturnegara. Layanan seperti ini tercermin kesungguhan dari yang dimaksudkan, aparaturnegara menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama.

Menurut Poltak (2006:24) mengatakan bahwa untuk menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi oleh masyarakat maka pelayanan pada instansi yang bergerak di bidang jasa pelayanan publik diharapkan mampu memberikan pelayanan terbaik (prima) yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dikatakan oleh Moenir (2000:43) bahwa ada beberapa masalah yang dihadapi dalam pelayanan prima yaitu :

1. Kebiasaan mengacu tradisi pada atasan
2. Kaku pada aturan sehingga kurang inisiatif
3. Terlalu mengacu pada tanggung jawab sehingga mengesampingkan aspek kinerja dan pencapaian target
4. Pengaruh dominan dari atasan
5. Paham egosektoral tinggi yang mengesampingkan dampak bagi organisasi/ instansi lain
6. Kurang akomodatif dalam menghimpun informasi

7. Hubungan hierarkin yang kaku antara atasan dan bawahan

8. Budaya organisasi yang menghambat kreatifitas dalam pelayanan

Sebagai pihak penyedia layanan terbaik (prima) yang dapat memberikan kepuasan, maka perwujudan pelayanan instansi yang ditimbulkan oleh masyarakat adalah memberikan kemudahan dalam kepentingan dan pelayanan yang cepat, memberikan pelayanan secara wajar tanpa kata-kata yang nadanya bmengaruh pada permintaan dengan berbagai alasan, memberikan perlakuan yang jujur dan terus terang apabila mengalami hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dihindarkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu se sesuatu yang tidak menentu.

Mengingat pentingnya pemenuhan tuntutan masyarakat dalam memperoleh pelayanan terbaik (prima), maka dalam pelayanan prima harus diutamakan oleh setiap instansi. Pihak penyedia layanan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang bersifat inovatif agar nantinya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan secara efektif dan efisien, karena hal tersebut merupakan faktor penting dari adanya pemberian pelayanan prima dan sebagai langkah awal untuk mendapatkan citra atau respon yang positive dari masyarakat. Disebut dengan sistem pelayanan terbaik bagi masyarakat karena dalam memberikan pelayanan, pihak penyedia layanan mengutamakan tuntutan masyarakat agar nantinya kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi.

Menurut Rahmayanti (2010: 45) mengemukakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*equality nice*). Ciri khas kualitas terbaik (prima) meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan *emphaty* dari staf pelayan dalam pemberian dan penyampian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga

Tujuan dasar dari pelayanan prima ini adalah untuk meningkatkan keberhasilan suatu instansi dalam melayani masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh staf pelayanan terhadap masyarakat adalah hasil dari berbagai proses yang saling mendukung, yaitu manajemen yang membangun, meningkatkan, dan membentuk hubungan yang saling menguntungkan antara instansi dengan pihak lain di luar instansi lain. Maka dari itu, untuk mendukung terwujudnya pelayanan prima diperlukan adanya upaya yang dapat meningkatkan pelayanan penyedia layanan, seperti perbaikan menyeluruh pada sistem instansi dan memberikan pemenuhan tertinggi kepada pihak yang

berhubungan denganya seperti pada sistem operasi pelayanan, bentuk, prosedur pelayanan, tata ruang, kecepatan dan ketepatan menyelesaikan pelayanan.

Menurut Sianipar(2009:89) mengemukakan bahwa tujuan dari adanya penerapan pelayanan prima di instansi adalah untuk memenangkan persaingan diantara para pesaing lainnya, salah satu cara dalam menghadapi persaingan tersebut adalah dengan memperbanyak jumlah lokasi pelayanan yang diiringi fasilitas pendukung yang memadai.

Sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan prima tersebut, maka setiap instansi penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standart pelayanan yang nantinya dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan (Sianipar,2009: 97)

Kota Surabaya sebagai salah satu kota terpilih yang menjadi kota pelayanan publik terbaik versi KPK tahun 2011 dalam memberikan pelayanan publik kepada warga Surabaya secara baik. Salah satu instansi yang membuat Surabaya terpilih sebagai kota pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Sekarang ini masih banyak masalah yang menimpa masyarakat mengenai pelayanan umum, seperti masalah perijinan, pembuatan, perpanjangan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat, misalnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, dan surat-surat pengantar untuk diajukan ke instansi yang lebih tinggi. Masalah timbul dari masyarakat sebagai konsumen tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dan beberapa faktor internal pada kinerja pelayanan publik pada kecamatan sebagai instansi tingkat pemerintahan yang berwenang baik dalam masalah pelayanannya seperti berapa lama pembuatan, kinerja pelayannya ataupun mengenai biaya (Kompas:2014)

Kota Surabaya sebagai salah satu Kota Metropolitan yang besar serta laju bisnis dan perekonomian serta daya persaingan yang tinggi. Disertai dengan *Lifestyle* warga kotanya yang lebih mengedepankan kecepatan dan kemudahan dalam sebuah pelayanan. Maka Surabaya membutuhkan sebuah keefisienan, keefektifan, kecepatan dan kenyamanan dalam sebuah pelayanan publik termasuk pelayanan KTP. Dengan sebagian besar warganya adalah seorang pekerja dan karyawan yang tidak memiliki banyak waktu, maka masyarakat Kota Surabaya tidak ingin terlalu berbelit dengan sebuah urusan yang berkaitan dengan birokrasi, Contohnya seperti pengurusan KTP yang harus melalui ke kelurahan atau kecamatan setempat yang otomatis mereka tidak bisa meluangkan waktunya karena dengan alasan waktu dan jam buka kecamatan pada hari-hari dan jam aktif kerja yaitu jam 07.00-17.00 sehingga para pekerja pun tidak bisa cukup banyak waktu. (Jawa pos:2014)

Layanan publik pada saat ini merupakan sebuah reformasi terbaru terutama dalam bidang pelayanan KTP, kebijakan pelayanan ini dimaksudkan untuk mengantisipasi banyaknya warga Surabaya yang mengurus administrasi kependudukan setiap hari, tetapi tidak semuanya dapat meluangkan waktu untuk mengurus sendiri ke Kantor Kelurahan maupun Kantor

kecamatan. Oleh karena itu *KTP Smart Office* ini dibuka pada pukul 13.00-21.00 WIB, sehingga warga Surabaya dapat mengurus layanan ini sambil berbelanja atau berjalan-jalan di Mall. Apabila program ini sukses tidak menutup kemungkinan dapat diteruskan pada bulan-bulan berikutnya, bahkan dapat dilaksanakan pada waktu-waktu yang akan datang di beberapa Mall di Kota Surabaya.

Sedangkan *KTP Smart Office* melayani jasa perpanjangan KTP saja. Warga tinggal datang ke gerai, membawa KTP asli yang sudah habis masa laku, plus surat pengantar dari RT/RW. Warga menunggu sebentar, didata ulang, dipotret, dan ia membawa pulang KTP baru, tanpa bayar sepeserpun. Sayang *KTP Smart Office* tidak menyediakan layanan untuk pembuatan KTP baru. Pembuatan KTP baru masih harus dilakukan di kantor kecamatan Praktik percaloan pengurusan kartu tanda penduduk (KTP) dan akta kelahiran di Kota Surabaya masih banyak, meskipun peraturan daerah (perda) yang menggratiskan biaya pembuatan KTP sudah diberlakukan. Terkait dengan pelayanan di kantor Dispendukcapil Surabaya sendiri, sistem pelayanan yang diterapkan sudah cukup baik. Warga yang melakukan pengurusan bisa terlayani dengan baik meskipun kadang prosesnya agak lama. Hal itu dikarenakan setiap harinya warga yang mengurus surat catatan sipil cukup banyak. Rata-rata per hari kepala dinas menandatangani 400 akta kelahiran, 750 KSK serta akte kematian dan perceraian yang masing-masing berkisar 100 surat. Pihaknya terus berupaya maksimal memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Adanya permasalahan seperti itu, disebabkan kurangnya standar pelayanan, kemudahan, keefisienan, keefektifan serta kecepatan bagi warga Surabaya untuk mendapatkan sebuah pelayanan dalam pengurusan KTP di Surabaya, maka kebijakan reformasi pelayanan merupakan salah satu upaya Pemerintah Kota Surabaya untuk terus membangun layanan publik berbasis TI dan menciptakan sebuah kenyamanan serta kepuasan masyarakat dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, serta meningkatkan pelaksanaan *e-Government* menuju Surabaya Multimedia City.

Menurut Data Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) Pemkot Surabaya, hingga saat ini ada sekitar 200 ribuan warga yang wajib memiliki KTP (Kartu Tanda Penduduk) di Surabaya tapi belum melakukan pengurusan KTP. Hal ini mendorong Pemkot Surabaya untuk berupaya meningkatkan kesadaran warga, antara lain dengan mempermudah dan mempercepat pelayanan pengurusan KTP.

Salah satu upaya untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan pengurusan KTP adalah mengadakan program *KTP Smart Office* yang berada di Royal Plaza Surabaya sehingga warga bisa melakukan proses perpanjangan KTP dengan mudah dan cepat.

Pengurusan pembuatan KTP melalui *KTP Smart Office* di Royal Plaza Surabaya memiliki berbagai kelebihan dalam memberikan pelayanan prima bagi masyarakat terutama dalam hal ini kemudahan dan kecepatan, namun demikian pelayanan *KTP Smart Office* di Royal Plaza Surabaya juga memiliki kelemahan dalam proses pelaksanaan pelayanan. Berbagai masalah dalam

proses pengurusan KTP juga sering terjadi, sehingga upaya perbaikan dalam menyelesaikan masalah pelayanan juga sering dilakukan. Berdasarkan latar belakang masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Pelayanan Prima di KTP *Smart Office* Royal Plaza Surabaya (studi pada pelayanan prima di KTP *smart office* Royal Plaza Surabaya)

Menurut Sutopo (2003:23) mengatakan bahwa pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah "*Excellent Service* atau *Costumer Care*" yang berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Disebut terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku dan dimiliki oleh setiap instansi yang memberikan pelayanannya kepada masyarakat. Pelayanan dapat disebut sangat baik atau terbaik atau menjadi prima apabila mampu memuaskan pihak yang dilayani. Jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan masyarakat.

Definisi lain tentang pelayanan prima juga dikemukakan oleh Kasmir (2005:68) yang mengemukakan bahwa pelayanan prima adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standart yang ditentukan.

Menurut Tjiptono (2004:65) mengatakan bahwa ada beberapa cara atau pedoman untuk mencapai pelayanan prima (*excellent service*) yaitu Setiap karyawan harus memiliki ketrampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, dapat memahami bahasa isyarat pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Menurut Osborne (2005:25) juga mengemukakan suatu pendapat bahwa, pelayanan prima memiliki ciri-ciri seperti tidak adanya prosedural (birokratis) yang berbelit-belit, terdistribusi, dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan prima diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan pihak penyedia pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Pelayanan prima memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat. yang digunakan yakni berupa data seputar Sejarah, Visi-misi, Struktur organisasi, *Job description* dari personil Dinas kependudukan dan catatan sipil

(Dispenduk capil) kota Surabaya dan *Counter KTP smart office* di Royal plaza lantai ground.

Instrumen penelitian ini adalah suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur fenomena alam dan social yang diamati secara spesifik (Sugiyono,2011). Prinsip dalam pembuatan instrument dalam penelitian kualitatif adalah dapat dilakukan di lapangan tempat penelitian berlangsung agar sesuai penelitian di lapangan

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrument juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti siap melakukan penelitian yang siap terjun ke lapangan. Validasi peneliti sebagai instrument meliputi validasi terhadap oemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, baik secara akademis maupun logistic (Sugiyono, 2011)

Pengumpulan dan untuk memperoleh data yang valid, diperlukan data yang lengkap dan akurat sesuai dengan keadaan, sehingga diperlukan teknik yang tepat untuk mendapatkan informasi tersebut. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data-data dalam penelitian ini, antara lain:

#### 1. Wawancara

Berdasarkan pendapat dari (Nawawi, 2003) yang dimaksud dengan wawancara adalah usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan, untuk dijawab secara lisan pula.

Dari konsep yang diungkapkan Nawawi dapat diterjemahkan bahwa wawancara merupakan suatu cara untuk memperoleh data-data dan informasi dengan cara tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan yang dapat memberikan data-data dan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti, maka sebelum melakukan wawancara, ada beberapa persyaratan:

- a. Peneliti dan Informan belum saling kenal sebelumnya
- b. Informan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti
- c. Peneliti tidak berusaha mengarahkan pertanyaan kepada suatu jawaban untuk menjaga kenetralan.
- d. Pertanyaan yang diajukan mengikuti panduan yang telah dibuat sebelumnya.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah

teknik wawancara terstruktur. Teknik wawancara akan dilakukan kepada.

- 1) Kepala Kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil (Dispenduk capil) kota Surabaya
- 2) Kepala bagian pelayanan bidang pendaftaran penduduk
- 3) Staff bagian pelayanan sebanyak 2 orang

Warga kota Surabaya yang sedang mengurus *KTP smart office* di Royal plaza Surabaya sebanyak 4 orang

Pelaksanaan pelayanan prima menggunakan beberapa konsep yang harus diperhatikan dalam setiap proses pemberian pelayanan kepada masyarakat. (Barata, 2003) Mengemukakan bahwa ada 4 konsep yang perlu diperhatikan dalam proses pelaksanaan pelayanan prima antara lain:

- a. Pelaksanaan pelayanan prima berdasarkan konsep komunikasi
- b. Pelaksanaan pelayanan prima berdasarkan konsep hubungan interpersonal
- c. Pelaksanaan pelayanan prima berdasarkan konsep sikap
- d. Pelaksanaan pelayanan prima berdasarkan konsep penampilan

## METODE

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif ini dipilih untuk menggambarkan apa yang telah terjadi dan menjelaskan bagaimana pelayanan prima *KTP Smart Office* di Royal Plaza Surabaya. Menurut Sanapiah (2007: 23) mengemukakan bahwa definisi penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk eksplorasi dan klasifikasi mengenai suatu fenomena dan kenyataan dari unit yang diteliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang digunakan untuk mengetahui informasi yang mendalam mengenai pelayanan prima dan menggambarkan fenomena tertentu dan mengungkapkan suatu masalah serta keadaan sebagaimana adanya dengan tidak bermaksud menguji hipotesis. Penelitian ini akan menghasilkan data berupa kata-kata baik lisan maupun tertulis.

Senada dengan pendapat diatas juga diungkapkan oleh Moleong (2000:45), yang mengungkapkan bahwa metode kualitatif adalah metode Kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata penulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, pendekatan ini diarahkan pada latar individu tersebut secara utuh, dalam hal ini tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi kedalam variabel atau hipotesis

Penelitian ini difokuskan pada pelayanan prima hanya berdasarkan teori Barata dari konsep Komunikasi,

Konsep Hubungan Internasional, Konsep Sikap dan Konsep Penampilan pada kepengurusan *KTP Smart Office* di Royal Plaza Surabaya.

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari Kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil (Dispenduk capil) kota Surabaya dan *Counter KTP smart office* di Royal plaza lantai ground, sebagai tambahan dalam melengkapi penelitian yang meliputi data sejarah, struktur organisasi dan uraian tugas, jumlah karyawan serta buku- buku ilmiah lainnya yang diperoleh sehubungan masalah penelitian yang diteliti (Ruslan Rosady, 2004:31). Pada penelitian ini data kualitatif

## 1. Jenis Data

Jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang abstrak (*intangible*) atau tidak terukur (Rosady, 2004:28). Data ini memiliki penjelasan yang menggunakan pendekatan secara teoritis atau dengan pemikiran yang kemudian dari pemikiran tersebut untuk memperoleh suatu kesimpulan. Sedangkan sumber datanya menggunakan 2 sumber yakni sumber data primer dan data sekunder.

## 2. Sumber data :

### a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh dari hasil pengamatan langsung dari nara sumber atau tidak melalui perantara atau diperoleh secara langsung dari obyek penelitian yaitu langsung menjelaskan pertanyaan kepada responden tentang variabel yang diteliti dan hasil wawancara (Ruslan Rosady, 2004:30). Data primer pada penelitian ini meliputi data yang berasal dari hasil wawancara dari berbagai informan

1. Kepala Kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil (Dispenduk capil) kota Surabaya yang bernama R.Moh Suharto Wardoyo SH. M Hum

2. Kepala bagian pelayanan bidang pendaftaran penduduk yang bernama Drs. Djoni Iskandar MM.

3. Staff bagian pelayanan sebanyak 2 orang yang bernama Iswahyudi dan Realita Wulandari, S.Sos

4. Warga kota Surabaya yang sedang mengurus *KTP smart office* di Royal plaza Surabaya sebanyak 4 orang yang bernama Pretty, Laily, Mulyadi dan Hermanto

### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari Kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil (Dispenduk capil) kota Surabaya dan *Counter KTP smart office* di Royal plaza lantai ground, sebagai tambahan dalam melengkapi penelitian yang meliputi data sejarah, struktur organisasi dan uraian tugas,

jumlah karyawan serta buku- buku ilmiah lainnya yang diperoleh sehubungan masalah penelitian yang diteliti (Ruslan Rosady, 2004:31). Pada penelitian ini data kualitatif

yang digunakan yakni berupa data seputar Sejarah, Visi-misi, Struktur organisasi, *Job description* dari personil Dinas kependudukan dan catatan sipil (Dispenduk capil) kota Surabaya dan *Counter KTP smart office* di Royal plaza lantai ground.

Instrumen penelitian ini adalah suatu alat ukur yang digunakan untuk mengukur fenomena alam dan social yang diamati secara spesifik (Sugiyono,2011). Prinsip dalam pembuatan instrument dalam penelitian kualitatif adalah dapat dilakukan di lapangan tempat penelitian berlangsung agar sesuai penelitian lapangan

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrument juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti siap melakukan penelitian yang siap terjun ke lapangan. Validasi peneliti sebagai instrument meliputi validasi terhadap oemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, baik secara akademis maupun logistic (Sugiyono, 2011)

Pengumpulan dan untuk memperoleh data yang valid, diperlukan data yang lengkap dan akurat sesuai dengan keadaan, sehingga diperlukan teknik yang tepat untuk mendapatkan informasi tersebut. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data-data dalam penelitian ini, antara lain:

## 2. Wawancara

Berdasarkan pendapat dari (Nawawi, 2003) yang dimaksud dengan wawancara adalah usaha mengumpulkan informasi dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan, untuk dijawab secara lisan pula.

Dari konsep yang diungkapkan Nawawi dapat diterjemahkan bahwa wawancara merupakan suatu cara untuk memperoleh data-data dan informasi dengan cara tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan yang dapat memberikan data-data dan informasi yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti, maka sebelum melakukan wawancara, ada beberapa persyaratan:

- a. Peneliti dan Informan belum saling kenal sebelumnya
- b. Informan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti

c. Peneliti tidak berusaha mengarahkan pertanyaan kepada suatu jawaban untuk menjaga kenetralan.

d. Pertanyaan yang diajukan mengikuti panduan yang telah dibuat sebelumnya.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara terstruktur. Teknik wawancara akan dilakukan kepada.

- 1) Kepala Kantor Dinas kependudukan dan catatan sipil (Dispenduk capil) kota Surabaya
- 2) Kepala bagian pelayanan bidang pendaftaran penduduk
- 3) Staff bagian pelayanan sebanyak 2 orang
- 4) Warga kota Surabaya yang sedang mengurus *KTP smart office* di Royal plaza Surabaya sebanyak 4 orang.

## 1. Observasi (Pengamatan)

Menurut Hadi (dalam Moleong, 2000) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. Observasi atau pengamatan meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu obyek dengan menggunakan alat indra, sehingga metode ini merupakan salah satu metode pengumpulan data yang efektif karena kegiatan ini bukan hanya rekaan atau fiktif belaka. Dengan menggunakan observasi ini kita dapat memperoleh data yang benar-benar valid karena kita melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang kita teliti. Dalam penelitian ini kegiatan observasi berupa mengamati bagaimana proses dan tata cara pelayanan prima *KTP Smart Office* di Royal Plaza Surabaya berdasarkan teori Barata

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui peninggalan tertulis, terutama berupa arsip, buku-buku pedoman tentang pendapat, teori, dan dalil-dalil atau hukum, dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian (Nawawi, 2003).

Metode dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh dari dokumen yang berisi tentang peraturan, sistem dan prosedur layanan *KTP Smart Office* di Royal Plaza Surabaya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data yang telah diperoleh selama penelitian akan disajikan dalam sub bab ini sesuai dengan rumusan masalah yaitu bagaimana pelayanan prima *Smart Office* di Royal Plaza Surabaya maka akan di deskripsikan pelayanan prima berdasarkan konsep yang perlu diperhatikan dalam pelayanan prima. Adapun foto *surve* pelayanan prima adalah sebagai berikut :



**Gambar 4.2**

### **Surve pelayanan prima**

Sumber : Dokumentasi Penelitian 2015

Pelayanan prima adalah pelayanan dengan menggunakan system dan prosedur yang baik, dimana selalu mengedepankan kepentingan masyarakat .

Barata ( 2003) mengungkapkan bahwa layanan prima atau layanan istimewa (*excellent service*) adalah layana yang bertitik tolak pada upaya instansi penyedia layanan untuk memberikan layanan terbaiknya sebagai wujud kepedulian instansi kepada pelanggan atau masyarakat.

Pelayanan prima menurut Barata (2003) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasanya, agar para pelanggan atau masyarakat selalu loyal pada instansi. Pelayanan prima adalah pelayanan yang sangat didambakan dan diharapkan oleh setiap pelanggan (masyarakat) kepada instansi yang bergerak dibidang jasa pelayanan masyarakat. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispenduk Capil) kota Surabaya melalui hasil wawancara yang menyatakan sebagai berikut :

*“Setiap masyarakat pasti menginginkan mereka dilayani dengan baik, sehingga keperluan mereka dapat terpenuhi dengan mudah, cepat dan baik. Tugas kami disini sebagai instansi penyedia layanan bertujuan untuk mewujudkan harapan masyarakat dengan layanan terbaik kami sesuai visi, misi, motto dan janji instansi”*  
(sumber : wawancara dengan Bapak

*R.Moh Suharto Wardoyo SH.M Hum  
tanggal 8 Desember 2015)*

Hal tersebut juga didukung oleh pendapat salah satu petugas layanan *KTP Smart Office* di Royal plaza Surabaya melalui hasil wawancara yang menyatakan sebagai berikut :

*“Pelayanan prima merupakan tujuan kami dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kami berharap masyarakat senang dengan pelayanan kami. Selain itu, masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan di instansi lain pasti akan senang jika pelayanan itu diberikan dengan pelayanan prima”*(Sumber; wawancara dengan Mbak Relita Wulandari,S.Sos tanggal 10 Desember 2015)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa pihak *KTP Smart Office* di Royal plaza sudah melakukan berbagai upaya untuk mensosialisasikan persyaratan layanan, prosesedur dan tata cara pendaftaran, namun ada juga beberapa orang yang masih belum tahu tentang cara mengurus KTP dan yang belum punya KTP dan informasi – informasi terbaru lainnya.

## **SIMPULAN**

Hasil penelitian dan pembahasan tentang pelayanan prima *KTP Smart Office* di Royal Plaza Surabaya menunjukkan bahwa pelayanan prima sudah berjalan dengan baik sesuai dengan keinginan dan harapana para wajib pajak (masyarakat). Banyak pelanggan / masyarakat pengguna jasa merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh petugas dalam kepengurusan KTP. Petugas Pelayanan *KTP Smart Office* juga merasa senang untuk melayani masyarakat.

Berdasarkan konsep komunikasi, hubungan interpersonal, sikap dan penampilan, pelayanan prima *KTP Smart Office* di Royal Plaza dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik (prima). Konsep komunikasi dapat dilihat dari adanya komunikasi yang baik antara petugas pelayanan dengan masyarakat pengguna jasa, konsep hubungan interpersonal dapat dilihat dari adanya hubungan mitra dan kerja sama dan sosialisasi dengan instansi lain dan masyarakat, konsep sikap dapat dilihat dari adanya sikap melayani masyarakat dengan ramah, sopan dan sabar, konsep penampilan dapat dilihat dari penampilan yang rapi dan serasi para petugas pelayanan baik dalam berhias, berbusana maupun ekspresi wajah.

## SARAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan maka penulis dapat memberikan beberapa saran pelayanan prima bertambah baik yaitu :

1. Komunikasi dengan masyarakat dalam pelayanan prima hendaknya lebih ditingkatkan melalui jarak jauh misalnya melalui web, internet atau sms on line sehingga ketika tiba di lokasi masyarakat langsung tahu prosedur, persyaratan dan alur kepengurusan KTP
2. Hubungan interpersonal dengan instansi maupun lain hendaknya lebih ditingkatkan lagi dengan membentuk forum komunikasi dimedia massa
3. Penampilan para petugas pelayanan hendaknya memakai seragam agar lebih terlihat kekompakan atau kebersamaan dalam pelayanan
4. Diadakanya layanan KTP Keliling dengan mobil khusus kepengurusan KTP agar masyarakat lebih mudah dan dekat rumah sehingga pelayanan lebih prima

## DAFTAR PUSTAKA

Bungin, Burhan., *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta. PT Raja Grafindo Persada. 2003.

Cortada, James W. *Total Quality Management: Terapan dalam Manajemen Sistem Informasi*. Yogyakarta. McGraw-Hill Book Co & Andi. 2006

Kurniawan, Luthfi J, dkk. *Wajah Buram Pelayanan Publik*. Malang. YAPPIKA. 2007

Mathew J.Miles, dan A. Michael Huberman. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Baru*. Jakarta. UI Press. 2007

Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara. 2006

Moleong, J. Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya Offset. 2008

Muluk, Khairul. *Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Jatim. Bayumedia Publishing. 2008.

Napitupulu, Paimin. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung. PT. Alumni. 2007.

Patton, Michael Quinn. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2006

Ratminto & Atik Septi W. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar. 2005.

Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta. Bumi Aksara. 2006.

Sobari, Wawan,dkk. *Inovasi sebagai Referensi : Tiga Tahun Otonomi Daerah dan Otonomi Award*. Surabaya. Jawa Pos Institute of Pro-Otonomi. 2004.

Waluyo, *Manajemen Publik : Konsep, Aplikasi, dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Mandar Maju Bandung. 2007